

ERSTE-SCHRITTE-ANLEITUNG

Das inspektionsbasierte, auch über Mobilgeräte nutzbare Online-Verkaufssystem, mit dem Ihre Servicemitarbeiter zusätzliche Reparaturarbeiten ermitteln, kalkulieren und empfehlen können.

AUFTRÄGE HEUTE

Der Bildschirm „Aufträge heute“ zeigt alle Termine des Händlerbetriebs am aktuellen Tag an und ermöglicht es Ihnen, alle Aufträge nachzuverfolgen und zu verwalten.

The screenshot shows the 'Aufträge heute' (Orders Today) screen in the SUPERSERVICE Triage application. The interface is organized into a grid of appointment cards. At the top, there are navigation tabs for 'Aufträge heute', 'Berichte', and 'Nachverfolgungen'. Below the tabs is a search bar and a filter dropdown menu. The main area contains a grid of cards, each representing an appointment. Each card includes a customer name, employee name, vehicle details (e.g., 'A 450 2WD 1.6L Petrol'), and the appointment date. A hand icon points to a specific card, and numbered callouts 1-6 highlight various UI elements: 1 points to the search bar, 2 to the filter dropdown, 3 to the appointment type tabs, 4 to a specific appointment card, 5 to the 'Neuer Auftrag' (New Order) button, and 6 to the 'Kachelansicht' (Tile View) button.

Die angezeigten Optionen können je nach dem Ablauf Ihres Händlerbetriebs abweichen.

- 1 Greifen Sie auf die Hauptbildschirme zu, z. B. auf Aufträge heute, Berichte und Nachverfolgungen.
- 2 Suche nach einem Auftrag oder filtern Sie die Aufträge nach Markierung oder Mitarbeiter.
- 3 Greifen Sie auf Aufträge zu, die manuell erstellt oder aus Ihrem DMS importiert wurden.
- 4 Tippen Sie auf einen Auftrag, um ihn zu öffnen, und zeigen Sie Angaben zum Kunden, zur Inspektion und zum Angebot an.
- 5 Greifen Sie auf den Bildschirm Einstellungen zu.
- 6 Zeigen Sie die heutigen Aufträge in Kachel-, Listen- oder Kalenderansicht.

GUT ZU WISSEN:

- Klicken Sie auf das Symbol , um nach Mitarbeiter, Auftragsstypen und Marke zu filtern.
- Um weitere Informationen für alle Aufträge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol .

SUPERSERVICE™
Triage 

DURCHFÜHREN DER DIREKTANNAHME

Die Direktannahme wird durch den Serviceberater auf einem Mobilgerät durchgeführt, während der Kunde sein Fahrzeug abgibt. Dies ist ein optionaler Schritt und möglicherweise nicht in allen Händlerbetrieben verfügbar.

So führen Sie eine Direktannahme durch:

- 1 Tippen Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** auf den gewünschten Auftrag.
- 2 Wählen Sie den Serviceberater aus und geben Sie die Kundenangaben wie E-Mail-Adresse, Handynummer, Kilometerzähler und jährliche Fahrleistung ein.
- 3 Fügen Sie Bemerkungen des Kunden im Feld **Bemerkungen** hinzu.
- 4 Arbeiten Sie das Inspektionsformular ab, während Sie das Fahrzeug untersuchen. Tippen Sie auf das farbige Feld, das dem Zustand der jeweiligen Baugruppe entspricht.
 Nicht überprüft (falls zutreffend) Arbeit bald erforderlich
 Keine Arbeit erforderlich Arbeit ist dringend erforderlich
- 5 Wenn zusätzliche Arbeit erforderlich ist, wählen Sie den Vorgang aus der Dropdown-Liste aus.
- 6 Schließen Sie die Baugruppe **Reifen** ab.
 Marke und Größe auswählen Ja Beschädigten Reifen erfassen
 5 Profiltiefe eingeben Bemerkung hinzufügen
- 7 Schließen Sie die Baugruppe **Karosserie** ab.
 1 Tippen, um Problem zu erfassen Foto hinzufügen
 Problem auswählen In Texteingabe umwandeln
- 8 Bitten Sie den Kunden um eine digitale Unterschrift und tippen Sie auf **Übernehmen**.
- 9 Tippen Sie auf **Nächster Ablaufschritt**, um mit dem nächsten Prozessschritt fortzufahren.

GUT ZU WISSEN:

- Tippen Sie auf **+**, um einen weiteren Vorgang zu einer Baugruppe hinzuzufügen.
- Wenn Sie einen bestimmten Vorgang nicht finden, tippen Sie auf **T** und geben Sie die Angaben ein.
- Wenn die Reifen gleichmäßig abgefahren sind, geben Sie zuerst die Profiltiefe in der Mitte ein.
- Tippen Sie auf **↓**, um die Reifenmarke und -größe für alle Reifen zu übernehmen.



SUPERSERVICE™
Triage

DURCHFÜHREN DER TECHNISCHEN INSPEKTION

Die technische Inspektion wird durch den Techniker auf einem Mobilgerät durchgeführt. In manchen Fällen hat der Serviceberater möglicherweise eine Direktannahme durchgeführt und bereits Daten in den Reifen- und Karosserieberichten eingegeben.

So führen Sie eine technische Inspektion durch:

- 1 Tippen Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** auf den gewünschten Auftrag.
- 2 Wählen Sie den Techniker aus und bestätigen Sie den Kilometerzählerstand.
- 3 Lesen Sie Bemerkungen des Kunden im Feld **Bemerkungen**.
- 4 Arbeiten Sie das Inspektionsformular ab, während Sie das Fahrzeug untersuchen.
Tippen Sie auf das farbige Feld, das dem Zustand der jeweiligen Baugruppe entspricht.
 Nicht überprüft (falls zutreffend) Arbeit bald erforderlich
 Keine Arbeit erforderlich Arbeit ist dringend erforderlich
- 5 Wenn zusätzliche Arbeit erforderlich ist, wählen Sie den Vorgang aus der Dropdown-Liste aus.
- 6 Verwenden Sie die Symbole, um die detaillierte Inspektion durchzuführen.
 Vorgang hinzufügen Foto oder Video hinzufügen
 In Texteingabe umwandeln Einen Vorgang entfernen
 Bemerkung hinzufügen
- 7 Tippen Sie die Registerkarte **Reifen** an und bestätigen Sie, dass der Zustand der Reifen erfasst wurde.
- 8 Tippen Sie die Registerkarte **Karosserie** an und bestätigen Sie, dass alle Schäden am Fahrzeug erfasst wurden.
- 9 Wählen Sie **Weiter** **»»**, um mit dem nächsten Prozessschritt fortzufahren.

GUT ZU WISSEN:

- Um auf dem Bildschirm **Aufträge heute** nach Aufträgen zu suchen, verwenden Sie das Suchfeld oder das Symbol .
- Die Symbole   auf der Registerkarte **Direktannahme** geben die Anzahl der ermittelten Probleme an.
- Tippen Sie auf das Miniaturbild, um eine größere Version des Fotos oder Videos anzuzeigen.



BESTÄTIGEN VON PREISEN UND TEILEVERFÜGBARKEIT

Wenn die zusätzliche Arbeit ermittelt wurde, können die Teileverfügbarkeit und die Preise bestätigt werden. Je nach Ihrer DMS-Integration wird die Teileverfügbarkeit möglicherweise automatisch angezeigt.

So bestätigen Sie Teileverfügbarkeit und Preise:

- 1 Tippen Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** auf den gewünschten Auftrag.
- 2 Wählen Sie den Teileberater und überprüfen Sie die ermittelte zusätzliche Arbeit auf der Registerkarte **Angebot**.
- 3 Bestätigen Sie die vom Techniker in der Registerkarte Direktannahme oder Reifen eingegebenen Daten.
- 4 Tippen Sie auf  oder auf den Namen des Vorgangs, um den Vorgang und Preisdetails anzuzeigen.
- 5 Bestätigen Sie alle in das Feld **Bemerkungen** eingegebenen Informationen.
- 6 Wählen Sie die Teileverfügbarkeit aus der Dropdown-Liste **Lagerbestand** und bestätigen Sie die Teilepreise.
- 7 Fügen Sie für Teile ohne Preis manuell Preise hinzu (falls erforderlich).
- 8 Wählen Sie das grüne Häkchen , um die Änderung zu übernehmen.
- 9 Wenn Sie weitere Artikel hinzufügen möchten, wählen Sie sie aus der Dropdown-Liste **Element hinzufügen** aus und geben Sie die Angaben ein.
- 10 Wählen Sie **Weiter** , um mit dem nächsten Prozessschritt fortzufahren.

GUT ZU WISSEN:

- Das Symbol  zeigt eine validierte Fg.-Nr. an, die eine automatische Angebotserstellung von Menus sicherstellt.
- Wenn Sie über eine DMS-Integration verfügen, tippen Sie auf **Preise für Vorgänge abrufen**, um Preise aus Ihrem DMS abzurufen.



ÜBERPRÜFEN DES DIREKTANNAHMEBERICHTS

Wenn die Teilepreise und die Verfügbarkeit bestätigt wurden, kann der Auftrag überprüft werden, bevor die Zustimmung des Kunden eingeholt wird.

So überprüfen Sie den Direktannahmebericht:

- 1 Tippen Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** auf den gewünschten Auftrag.
- 2 Bestätigen Sie, dass alle erforderlichen Kunden- und Personalangaben eingetragen wurden.
- 3 Wählen Sie die Registerkarten **Direktannahme**, **Reifen** und **Karosserie**, um zu bestätigen, dass die Formulare korrekt ausgefüllt wurden.
- 4 Überprüfen Sie die beigefügten Fotos oder Videos und entfernen Sie sie (falls erforderlich).
- 5 Tippen Sie auf  oder auf den Namen des Vorgangs, um den Vorgang und Preisdetails anzuzeigen.
- 6 Stellen Sie sicher, dass alle Arbeitszeiten für zusätzliche Arbeit korrekt hinzugefügt wurde.
- 7 Überprüfen Sie die in der Spalte **Lagerbestand** angezeigte Verfügbarkeit von Teilen.
- 8 Wählen Sie **Weiter >>**, um mit dem nächsten Prozessschritt fortzufahren.

GUT ZU WISSEN:

- Die Symbole   auf der Registerkarte Direktannahme geben die Anzahl der ermittelten Probleme an.
- Die Symbole  auf den Direktannahme-Registerkarten geben an, dass Bemerkungen hinzugefügt wurden.
- Tippen Sie auf das Miniaturbild, um eine größere Version des Fotos oder Videos anzuzeigen.



ARBEIT AUTORISIEREN

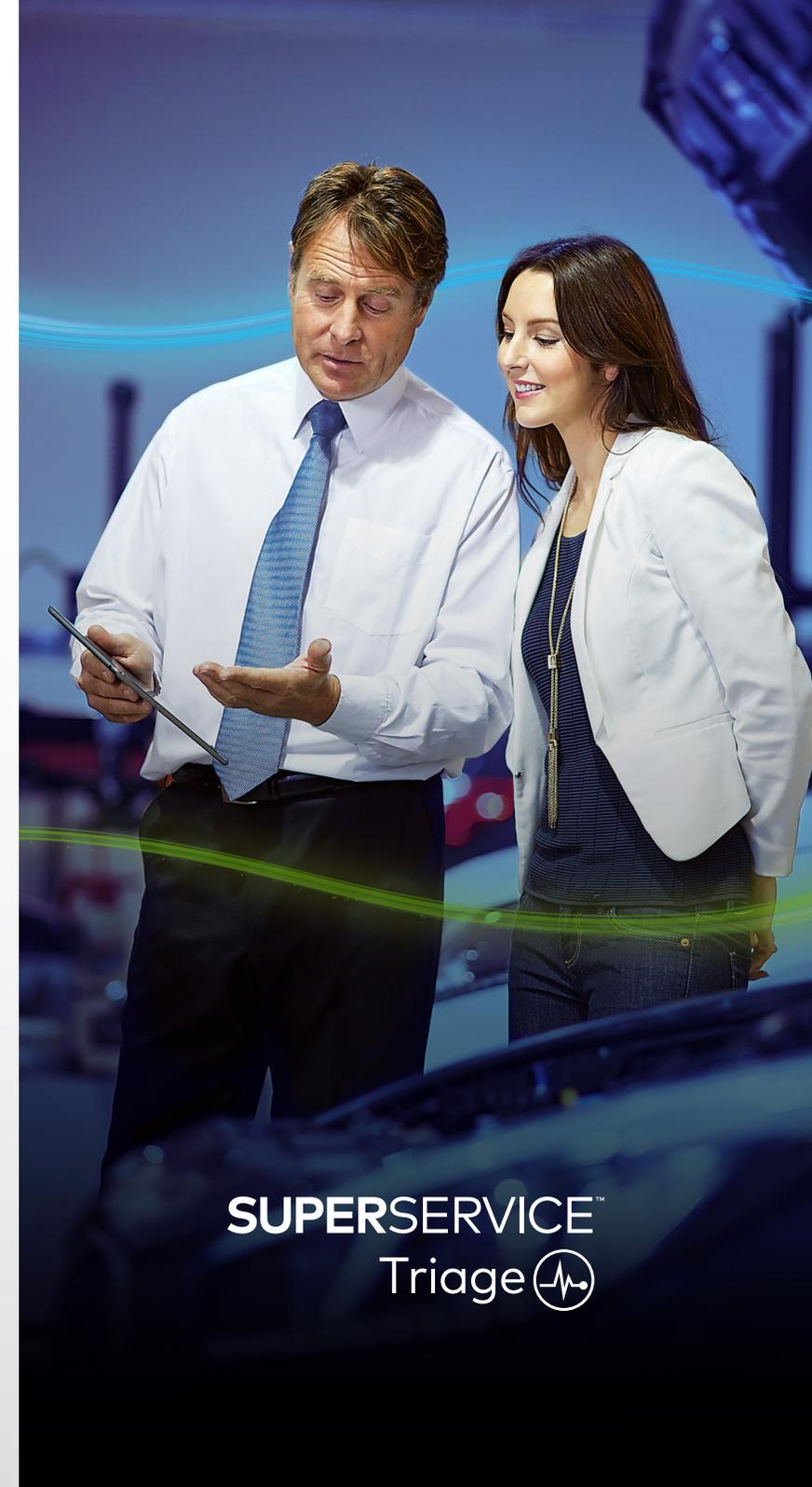
Wenn die Preise für Arbeit und Teile festgesetzt wurden und der Direktannahmebericht überprüft wurde, kann der Serviceberater die Kundenautorisierung einholen, um die zusätzliche Arbeit durchzuführen.

So autorisieren Sie zusätzliche Arbeit:

- 1 Tippen Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** auf den gewünschten Auftrag.
- 2 Überprüfen Sie die zusätzliche Arbeit, die auf der Registerkarte **Angebot** ermittelt wurde.
- 3 Tippen Sie auf  oder auf den Namen des Vorgangs, um den Vorgang und Preisdetails anzuzeigen.
- 4 Bestätigen Sie die Teilverfügbarkeit und den Preis für jede Arbeitsposition.
- 5 Überprüfen Sie die Angaben und Preise zum Reifenwechsel (falls zutreffend).
- 6 Setzen Sie sich mit dem Kunden in Verbindung und fordern Sie für jede Arbeitsposition eine Autorisierung an.
- 7 Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste **Autorisierungsstatus**, um die Antwort des Kunden festzuhalten.
- 8 Wenn eine Arbeit nicht autorisiert wurde, wählen Sie eine Begründung für die abgelehnte Arbeit aus der Dropdown-Liste aus und wählen Sie ein Datum für die Nachverfolgung.
- 9 Halten Sie die Angaben im Feld **Kundenautorisierung** fest.
- 10 Wählen Sie **Weiter >>**, um mit dem nächsten Prozessschritt fortzufahren.
Beispiel: Werkstattsteuerung oder Teile.

GUT ZU WISSEN:

- Tippen Sie auf **Auftragsaktionen**, um online eine Autorisierung einzuholen.
- Arbeit, die online autorisiert wurde, wird mit dem Symbol  gekennzeichnet.



ABSCHLIESSEN DES AUFTRAGS

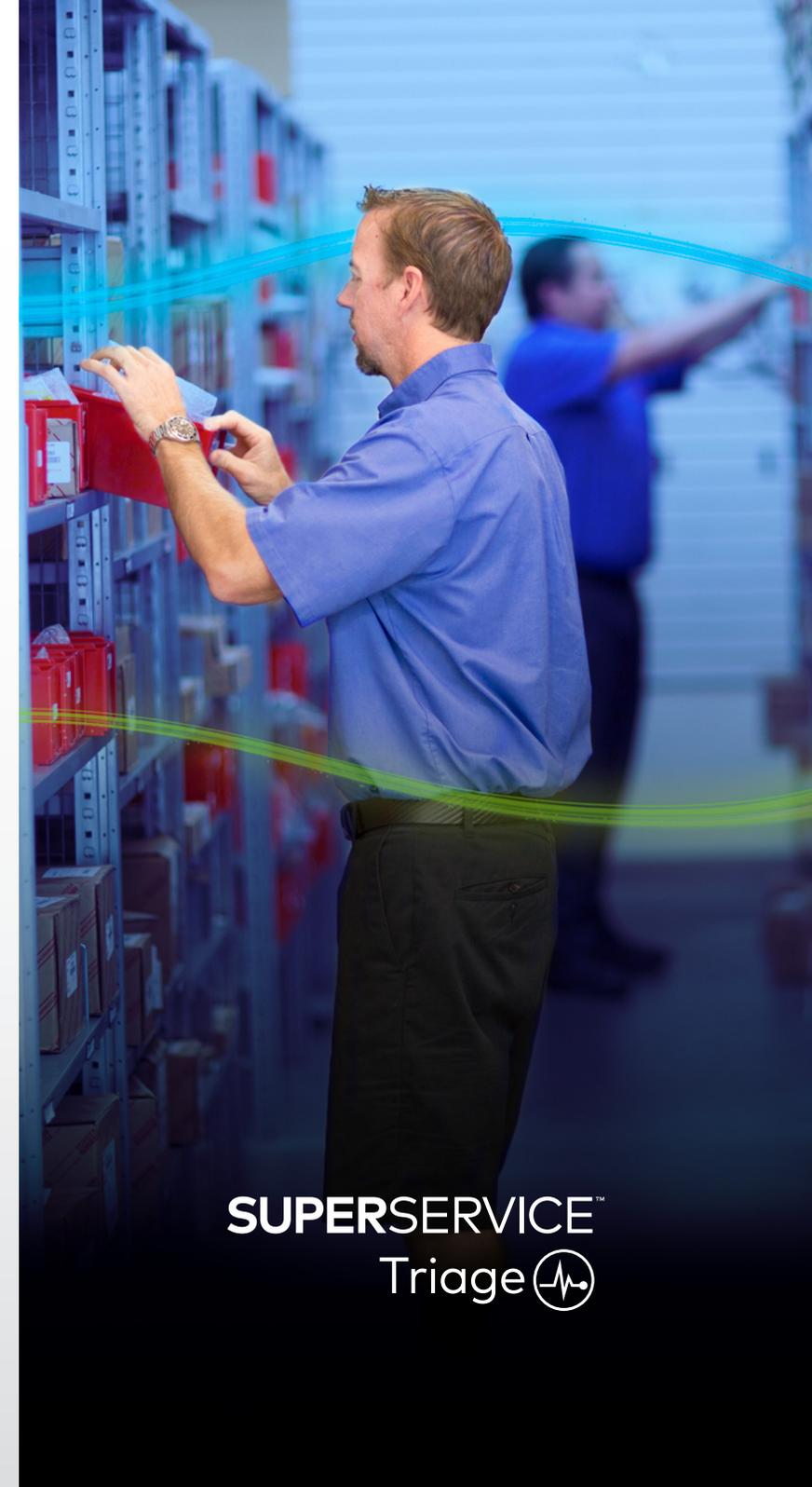
Das mobile Inspektionssystem gibt einen vollständigen Überblick über alle Aufträge in Ihrem Händlerbetrieb, sodass jede Abteilung auf den Auftrag zugreifen und ohne Verzögerung mit der Arbeit beginnen kann, sobald die zusätzliche Arbeit autorisiert worden ist.

So zeigen Sie den Autorisierungsstatus an und schließen einen Auftrag ab:

- Finden Sie auf dem Bildschirm **Aufträge heute** den gewünschten Auftrag.
 - Arbeit, die online autorisiert wurde, wird mit dem Symbol  gekennzeichnet.
- Tippen Sie auf den Auftrag, um ihn zu öffnen, und überprüfen Sie die zusätzliche Arbeit, die auf der Registerkarte **Angebot** ermittelt wurde.
- Bestätigen Sie den Status der zusätzlichen Arbeit in der Spalte **Autorisierungsstatus**.
 - Ausstehende Autorisierung:** Die Arbeit wurde noch nicht autorisiert.
 - Autorisiert:** Die Arbeit wurde autorisiert.
 - Garantie:** Die Arbeit fällt unter die Garantie.
 - Nicht autorisiert:** Die Arbeit wurde nicht autorisiert.
 - Vorgebucht:** Die Arbeit, für die das Fahrzeug eingebucht wurde.
- Tippen Sie auf  oder auf den Namen des Vorgangs, um die Teileverfügbarkeit zu aktualisieren oder zu bestätigen.
 - Die Mitarbeiter im Teilelager können die Teile für die Techniker bereitstellen.
 - Die Techniker können die autorisierte Arbeit am Fahrzeug abschließen.
 - Die Serviceberater können die nächste Service-Erinnerung auf der Registerkarte **Kunde** festlegen.
- Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, fahren Sie mit dem nächsten Ablaufschritt des Auftrags fort. Beispiel: Probefahrt.

GUT ZU WISSEN:

- Die nächste Service-Erinnerung kann auf der Registerkarte **Kunde** festgelegt werden.
- Um den Direktannahmebericht für den Kunden auszudrucken, tippen Sie auf **Auftragsaktionen**.
- Wenn der Kunde sein Fahrzeug abgeholt hat, fahren Sie mit dem nächsten Ablaufschritt des Auftrags fort.



SUPERSERVICE™
Triage 

DURCHFÜHREN VON NACHVERFOLGUNGEN

Der Bildschirm Nachverfolgung ermöglicht es Ihnen, mit dem Kunden eine Nachverfolgung aller empfohlenen Arbeiten durchzuführen, die zum Zeitpunkt der Direktannahme abgelehnt wurden. Diese Funktion wird nur angezeigt, wenn Sie die benötigten Berechtigungen besitzen.

So führen Sie eine Nachverfolgung für abgelehnte Arbeit durch:

- 1 Tippen Sie auf die Registerkarte **Nachverfolgungen** und finden sie die benötigte Nachverfolgung.
- 2 Tippen Sie auf das Symbol , um die Angaben der Nachverfolgung anzuzeigen.
- 3 Tippen Sie auf **Angebot öffnen**, um den Auftragsverlauf zu überprüfen und ein Angebot zu erstellen, bevor Sie den Kunden kontaktieren.
- 4 Ermitteln Sie die Arbeit, die nicht autorisiert wurde, und machen Sie sich mit den Gründen für die Ablehnung vertraut.
- 5 Tippen Sie erneut auf die Registerkarte **Nachverfolgungen**, um zu den Nachverfolgungsangaben zurückzukehren.
- 6 Setzen Sie sich mit dem Kunden in Verbindung, um für die abgelehnte Arbeit eine Kundenautorisierung einzuholen.
- 7 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jede Zeilenposition in der Nachverfolgung und wählen Sie die Antwort des Kunden aus der Dropdown-Liste aus.
 - **Übernehmen:** Wählen Sie **Übernehmen**, um die Arbeit zu übernehmen, oder **Termin akzeptieren und anlegen**, um die Arbeit einzubuchen.
 - **Ablehnen:** Wählen Sie den Grund für die Ablehnung der Arbeit und tippen Sie dann auf **Ablehnen**.
 - **Nachverfolgung verschieben:** Wählen Sie ein neues Datum für die Nachverfolgung und tippen Sie auf **Nachverfolgung verschieben**.
- 8 Wenn die Nachverfolgungen übernommen oder abgelehnt wurden, werden sie automatisch in die Registerkarte **Abgeschlossene Nachverfolgungen** verschoben.

GUT ZU WISSEN:

- Nutzen Sie die Schaltfläche **SMS-Erinnerung**, um die direkte Nachverfolgung beim Kunden zu starten.
- Ob die Funktion **SMS-Erinnerung** verfügbar ist, hängt von Ihrem Abonnement ab.
- Um die Nachverfolgungen zu filtern, verwenden Sie die Filter-Dropdown-Liste oder die Kalenderoptionen.

